

AHRQ-travailleurs-Fr, questionnaire d'évaluation de la réactivité des centres de santé primaires en terme de littératie en santé

Introduction

Ce questionnaire est la traduction française d'un questionnaire se trouvant dans le "Health Literacy Universal Precautions Toolkit" de l'agence américaine pour la recherche et la qualité en soin de santé (1). Elle a été réalisée dans le cadre du travail de fin d'étude de Master complémentaire en Médecine générale de Maxime Mouillet¹, sous la supervision de Gilles Henrard^{1,2}. Nous avons suivi la méthodologie de traduction « TRAPD team » (2) consistant en deux traductions vers le français en parallèle, suivie d'une réunion de conciliation et d'un pré-test auprès de travailleurs de la santé.

L'objectif de ce questionnaire est d'aider à un diagnostic des forces et des faiblesses d'un centre de santé primaire dans sa capacité à tenir compte du niveau de littératie en santé de ses usagers (en anglais "health literacy responsiveness"). L'application de ce questionnaire est possible isolément mais gagne, comme c'est le cas originellement à s'insérer dans un projet global d'amélioration de la qualité pour : conscientiser et fédérer autour de la thématique, prioriser l'action et favoriser la participation des travailleurs du centre dans le processus (3). Le niveau d'action est donc bien l'institution, au-delà des individus qui y évoluent, et vise des changements d'organisation et/ou de culture de travail qui la rende in fine plus "pro-littératie".

¹ Maison Médicale St-Léonard, Liège

² Département de Médecine générale, Université de Liège

Glossaire

Littératie en santé (« health literacy ») : Connaissances, motivation et compétences nécessaires pour accéder à, comprendre, évaluer et appliquer l'information dans le domaine de la santé, pour ensuite se forger un jugement et prendre une décision dans la vie quotidienne en termes de soin de santé, de prévention ou de promotion à la santé pour maintenir ou améliorer sans qualité de vie tout au long de sa vie. Traduit de Sorensen et al 2012 (4).

Littératie organisationnelle en santé (« organizational health literacy ») : Capacité des institutions à tenir compte du niveau de littératie en santé de ses usagers. Une institution qui tient compte du niveau de littératie de ses usagers rend l'information nécessaire à la navigation en son sein et à l'utilisation de ses prestations de soins plus simple et plus claire afin que ses usagers soient mieux à même de prendre soin de leur santé. Inspiré du concept de « Health Literate Organization » de Brach et al 2012 (5)

Bibliographie

1. Agency for Healthcare Research and Quality, Rockville, MD. AHRQ Health Literacy Universal Precautions Toolkit: 2nd edition. [Internet]. 2015. Disponible sur: <http://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/quality-resources/tools/literacy-toolkit/index.html>
2. Harkness JA, éditeur. Cross-cultural survey methods (chapter 3 : Questionnaire translation). Hoboken, N.J: J. Wiley; 2003. 420 p. (Wiley series in survey methodology).
3. Brach C. The Journey to Become a Health Literate Organization: A Snapshot of Health System Improvement. In: Health Literacy New Directions in Research, Theory and Practice. Siegel. 2017. p. 203-37.
4. Sørensen K, Van den Broucke S, Fullam J, Doyle G, Pelikan J, Slonska Z, et al. Health literacy and public health: a systematic review and integration of definitions and models. BMC Public Health. 2012;12:80.
5. Brach C, et al. Ten Attributes of Health Literate Health Care Organizations | National Academy of Medicine [Internet]. 2012 juin [cité 20 avr 2017]. Disponible sur: <https://nam.edu/perspectives-2012-ten-attributes-of-health-literate-health-care-organizations/>

Insérez le nom du centre de santé :

Date :

Instructions

Merci de répondre aux questions suivantes qui concernent les soins fournis par ce centre de santé. Vos réponses nous aideront à mieux cerner les forces et les faiblesses du centre dans sa capacité à tenir compte du niveau de littératie en santé des usagers.

Questionnaire d'évaluation de la réactivité des centres de santé primaires en terme de littératie en santé

Sélectionnez la réponse qui décrit le mieux votre centre de santé¹ :

Réalisé	Notre centre de santé réalise cela
A améliorer	Notre centre de santé réalise cela mais pourrait le faire mieux
Non réalisé	Notre centre de santé ne réalise pas cela
Pas sûr ou N/A	Je ne sais pas la réponse à cette question OU Non applicable à notre centre de santé

¹ La version originale du questionnaire comprenait une 5^e colonne mettant directement en lien les différents items de celui-ci avec des propositions d'outils d'amélioration. Nous avons pris la décision de ne pas l'inclure dans cette traduction pour tenir compte de possibles inadéquations des outils proposés en fonction des contextes d'utilisation du questionnaire et pour permettre son intégration dans d'autres processus d'amélioration de la qualité que celui de l'AHRQ.

1. Se préparer à un changement de pratique

	Réalisé	A améliorer	Non réalisé	Pas sûr ou N/A
1. Notre groupe littératie en santé se réunit régulièrement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Notre centre de santé évalue régulièrement son environnement et met à jour ses objectifs en terme de littératie en santé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Notre centre de santé a rédigé un plan écrit d'amélioration de la littératie en santé et collecte des données pour vérifier si ses objectifs sont atteints.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Tous les membres du personnel sont formés à la littératie en santé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tous les membres du personnel, quelles que soient leurs fonctions, sont d'accord de soutenir les changements afin que les patients s'orientent, comprennent et utilisent des informations ou des services médicaux plus facilement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Tous les membres du personnel comprennent qu'avoir un niveau de littératie en santé insuffisant est un problème fréquent qui peut toucher tout le monde à un moment ou à un autre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Notre groupe littératie en santé sait comment mettre en œuvre et tester les changements conçus pour s'améliorer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Améliorer la communication orale

	Réalisé	A améliorer	Non réalisé	Pas sûr ou N/A
8. Tous les membres du personnel parlent clairement aux patients (ex: utiliser des mots simples, courants et parler à un rythme modéré).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Tous les membres du personnel écoutent attentivement les patients sans les interrompre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Tous les membres du personnel se limitent à 4 à 5 points clés et les répètent afin de les renforcer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Tous les membres du personnel utilisent du matériel vidéo/audio et/ou des aides visuelles pour favoriser la compréhension (ex : pyramide alimentaire, schémas anatomiques, vidéos pédagogiques sur la santé).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Notre centre de santé s'assure que les patients ont l'équipement et le savoir-faire nécessaires pour utiliser le matériel vidéo/audio et les ressources Internet recommandés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Tous les soignants parlent avec les patients du matériel pédagogique fourni pendant la consultation et mettent l'accent sur les informations importantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Tous les membres du personnel demandent aux patients de reformuler les points clés avec leurs propres mots pour évaluer leur compréhension de l'information (par ex : technique du « teach-back »).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Les soignants vérifient régulièrement avec les patients tous les médicaments, obtenus avec ou sans prescription, qu'ils prennent et leur demandent de montrer comment ils les prennent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Améliorer la communication orale - suite

	Réalisé	A améliorer	Non réalisé	Pas sûr ou N/A
16. Notre centre de santé fournit régulièrement aux patients des listes actualisées de traitements expliquant quand et comment les prendre dans un langage facile à comprendre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Notre centre de santé entraîne les patients à l'utilisation de notre site internet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Les membres du personnel contactent les patients entre les consultations pour s'assurer de leur compréhension ou du suivi des décisions établies pendant ces consultation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Les membres du personnel s'informent des préférences linguistiques des patients et les consignent dans le dossier médical.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Notre centre de santé a systématiquement recours à des services d'interprétariat appropriés avec les patients ne parlant pas très bien français (ex : interprètes médicaux formés, soignants bilingues formés, documents dans d'autres langues).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Lorsque les membres du personnel donnent des indications pour trouver notre centre de santé, ils se réfèrent à des points de repères familiers et à des itinéraires de transports en commun si nécessaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. S'il y a un répondeur téléphonique automatique à option, l'une des options est de parler avec une personne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Notre centre de santé est en mesure de répondre aux appels téléphoniques dans les principales langues parlées par nos patients.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Les membres du personnel offrent leur aide à tout le monde indépendamment des apparences (ex : remplir des formulaires, utiliser le site internet).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Améliorer la communication écrite

	Réalisé	A améliorer	Non réalisé	Pas sûr ou N/A
25. Au moins un membre du personnel sait comment évaluer, préparer et simplifier les documents écrits afin qu'ils soient plus faciles à lire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Notre centre de santé recueille les feedbacks des patients sur la qualité des documents écrits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Notre centre de santé évalue si les documents écrits sont faciles à comprendre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Les documents pédagogiques de notre centre de santé sont concis, rédigés dans un langage clair et simple, et sont organisés et mis en forme de manière à être faciles à lire et à comprendre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Au besoin, nos documents écrits sont disponibles dans d'autres langues que le français.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Les formulaires de notre centre de santé sont faciles à comprendre et à remplir, et ne recueillent que les renseignements nécessaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Les protocoles de laboratoire et d'examen de notre centre de santé sont concis, rédigés en langage courant, organisés et mis en forme pour les rendre faciles à lire et à comprendre (ex : éviter l'usage des termes « résultats positifs » ou « négatifs »).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Le nom de notre centre de santé est clairement affiché à l'extérieur du bâtiment et une signalisation est présente à l'intérieur pour diriger les patients vers les endroits appropriés (ex : l'entrée du cabinet, les toilettes, l'accueil, la sortie, le laboratoire, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Améliorer la communication écrite - suite

	Réalisé	A améliorer	Non réalisé	Pas sûr ou N/A
33. Les murs et les tableaux d'affichage ne sont pas recouverts d'un trop grand nombre d'affiches, de sorte qu'il est facile pour n'importe qui d'y choisir l'information importante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Les panneaux de signalétique utilisent de grands caractères bien visibles et des mots du langage courant tel que " <i>Centre de santé</i> " plutôt que des mots plus formels tel que " <i>Pratique de soins primaires</i> ".	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Les panneaux de signalétique sont rédigés en français et dans les principales langues maternelles de la population desservie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Améliorer l'autogestion et l'autonomisation

	Réalisé	A améliorer	Non réalisé	Pas sûr ou N/A
36. Notre centre de santé crée une atmosphère qui encourage nos patients à poser des questions et à s'impliquer dans leurs soins (p. ex., " Quelles questions avez-vous ? " au lieu de " Avez-vous des questions ? ").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Les soignants aident les patients à mettre en place des objectifs pour améliorer leur santé et à élaborer des plans d'action raisonnables en vue d'atteindre ces objectifs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Les soignants tiennent compte de la religion, de la culture et des coutumes de leurs patients lorsqu'ils discutent des options thérapeutiques.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Notre centre de santé assure un suivi auprès des patients afin de déterminer si les objectifs de leur plan d'action ont été atteints.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Les soignants rédigent des instructions précises et faciles à comprendre pour la prise de médicaments (p. ex., "prendre 1 pilule le matin et 1 pilule au coucher" au lieu de "prendre deux fois par jour").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Les membres du personnel discutent avec les patients de différentes méthodes pour se rappeler de prendre correctement leurs médicaments et offrent leur aide pour les mettre en pratique (p. ex. boîte à pilules, tableau des médicaments).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Notre centre de santé sollicite les feedbacks des patients.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Améliorer les systèmes de soutien

	Réalisé	A améliorer	Non réalisé	Pas sûr ou N/A
43. Les membres du personnel évaluent la capacité des patients à payer leurs soins de santé, notamment leurs médicaments.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Les membres du personnel mettent les patients en contact avec des services favorisant l'accès aux soins et, au besoin, les assistent dans leurs démarches administratives.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Les membres du personnel évaluent les obstacles non médicaux des patients, prennent l'initiative d'y remédier et, au besoin, fournissent des références appropriées ou un soutien supplémentaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Les membres du personnel demandent aux patients s'ils ont des difficultés à lire, ou comprendre et utiliser les chiffres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Notre centre de santé tient à jour une liste des ressources communautaires et y réfère les patients au besoin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Les membres du personnel aident les patients à accéder aux programmes d'alphabétisation et de mathématiques pour adultes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Notre centre de santé communique les renseignements importants lors d'une référence vers d'autres soignants (raison de la référence, antécédents pertinents, résultats de laboratoire, etc...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Les membres du personnel aident les patients lorsqu'ils sont référés vers d'autres soignants (p. ex. pour prendre un rendez-vous).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Les membres du personnel vérifient que la référence d'un patient a bien été effective.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Merci pour votre participation.